



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado

**Validez y confiabilidad del cuestionario que evalúa
satisfacción de pacientes de consulta externa de la
Posta Naval de Ventanilla, Callao, 2011**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Docencia con
mención en Investigación en Salud

AUTOR

Wilbert Juvenal COSSIO BOLAÑOS

ASESOR

Jorge Luis ARROYO ACEVEDO

Lima, Perú

2012

RESUMEN

Objetivo: Determinar el grado de validez y confiabilidad del cuestionario que evalúa satisfacción de pacientes de consulta externa de un centro de salud. siguiendo una metodología adecuada. **Diseño:** Estudio, descriptivo transversal. **Lugar:** Posta Naval de Ventanilla, Callao, Perú, **Métodos:** Se utilizaron los resultados de 124 cuestionarios aplicados por el método de encuesta. Los pacientes a quienes se aplicaron el cuestionario, fueron seleccionados utilizando muestreo probabilístico, con enrolamiento sistemático, de una población de 500 pacientes que es el promedio mensual que se registra en atenciones en el área de estudio. Para el análisis estadístico se utilizó el coeficiente de Aiken, análisis de componentes y factorial. Para determinar la confiabilidad se usó coeficiente de Cronbach. Luego estadística descriptiva. **Principales medidas de resultados:** coeficientes de validez de contenido, constructo. Coeficientes de confiabilidad adecuados. **Resultados:** Fueron probados la validez de contenido con el método juicio de expertos (coeficiente de Aiken 0.93), validez de constructo, mediante análisis factorial exploratorio y confirmatorio (comunalidades > 0.43 , KMO 0.89 y adecuada en 3 factores) y para la prueba ítem-test (coeficientes > 0.20). Para confiabilidad de consistencia, el coeficiente de Cronbach (0.90) y mitades partidas (> 0.8). **Conclusiones:** el instrumento de estudio es válido y confiable para el uso de pacientes de consulta externa de atención primaria de salud.

PALABRAS CLAVE

Satisfacción del paciente, validez y confiabilidad, cuestionarios.

ABSTRACT

Objective: To determine the validity grade and reliability of the questionnaire to measure consultary external satisfaction in a Naval Health Center, with adequate methodology. **Designs:** Descriptive and cross sectional study. **Location:** Consultary external Naval Health Center of Ventanilla, Callao, Perú. **Methods:** By using the results of 124 questionnaires applied by survey technique. The patients who were selected took the survey with the probabilistic sampling with include systematic. The total population was around 500 patients that was the monthly average that was register in this study area. For statistical analysis, coefficients were used, Aiken, components. and factors analysis, for validity. To determinate confiability were used coefficient Cronbach. After that, descriptive statistical. **Main outcome measures:** Validity and reliability coefficients adequate. **Results:** Were proved to validity of the content with the judgment experts method (Aiken 0.93), constructo validity through of factorial and confirmatory analysis (comunalidades > 0.43, KMO 0.89 , 3 factors) and correlations item-test (> 0.20)..To reliability consistency was used coefficient Cronbach (0.90) and half slides (>0.8). **Conclusiones:** This study instrument is valid and reliable for use the consult external patients of the primary attention.

KEYWORDS

Patient satisfaction, validity and reliability, questionnaires.

